

GESTIONNAIRE DES LITIGES ET CRÉANCES

Code de la fiche : 0802

» PRÉSENTATION

» APPELLATIONS D'EMPLOI LES PLUS COURANTES

Technicien/ne contentieux (branches maladie, famille et retraite)

Technicien/ne recouvrement amiable (branches maladie, famille et retraite)

Rédacteur/trice contentieux

Gestionnaire contentieux (branches maladie, famille et retraite)

» FINALITE

Contribuer à la résolution des litiges et au recouvrement des créances relatifs à l'application de la réglementation de la Sécurité sociale et participer, par ses actions, à la maîtrise des risques financiers

» PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS

Services prestations ou recouvrement

Services contentieux

Services comptables

Services contrôle

Conseils et conseils d'administration

Travailleurs sociaux

Partenaires externes

Juridictions

Officiers ministériels et auxiliaires de justice

Responsable management

» FORMATIONS

Institutionnelles

Formation technicien contentieux des Caf, socle de base Omega Pro dans la branche recouvrement

» ACTIVITÉS

Dans le cadre d'une procédure amiable ou contentieuse, réaliser un diagnostic des situations et repérer celles nécessitant un traitement spécifique
Constituer, gérer et suivre les dossiers amiables et/ou contentieux
Négocier avec les personnes concernées les modalités de règlement des créances
Informers les clients sur les voies de recours et les orienter vers les partenaires susceptibles de les aider

» COMPÉTENCES

» SAVOIRS

Connaître les règles de droit nécessaires à l'exercice de ses fonctions (droit de la Sécurité sociale, droit du travail, règles liées au secret professionnel...)
Connaître son environnement professionnel (rôles, missions, acteurs)
Connaître les objectifs de l'organisme et sa politique notamment en matière de traitement des litiges et de recouvrement des créances
Connaître les procédures amiables et contentieuses
Connaître les différentes bases documentaires et applicatifs utiles dans son métier

» SAVOIR-FAIRE (capacité à)

Analyser la nature et l'origine du litige ou d'une créance
Mettre en œuvre les techniques d'analyse, de synthèse et de rédaction juridique
Analyser les impacts des décisions prises par les différentes instances sur le suivi des dossiers
Proposer une solution adaptée à la situation globale du client au regard des règles en vigueur et des barèmes applicables.
Situer son champ d'intervention par rapport aux autres professionnels internes et externes et orienter le client vers le bon interlocuteur
Organiser son activité en fonction des échéances et des relances à effectuer pour le suivi du dossier
Alerter sa hiérarchie sur des dossiers présentant un risque pour l'organisme (financier ou engageant sa responsabilité...)
Actualiser ses connaissances législatives, réglementaires, informatiques
Relayer en interne les évolutions de décisions des différentes instances
Bâtir un argumentaire pour présentation aux différentes instances juridiques

» SAVOIR-FAIRE RELATIONNEL (capacité à)

Conduire des entretiens clients
Gérer une relation en situation difficile
Adapter sa communication écrite ou orale en fonction de ses interlocuteurs
Développer son réseau de partenaires et les solliciter au moment opportun

Écouter et reformuler les demandes pour comprendre ses interlocuteurs et prendre en compte leurs besoins, tout en gardant la neutralité et le devoir de réserve liés à sa fonction
Expliquer la position de l'organisme, développer une argumentation et répondre à des objections
Utiliser les techniques de négociation adaptés aux différents interlocuteurs